キヤノン サービスパック（CSP）とは

OA機器を長期間にわたって、安心してご使用いただくための保守サービスをパッケージ化しました。お申し込み手続きも簡単。お手軽にご購入いただける、新しいタイプのサービス商品です。

キヤノン サービスパックの登録方法

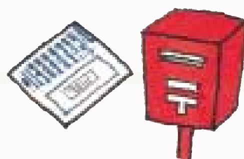
従来の保守契約とは異なり、契約という面倒な手続きは不要。キヤノン サービスパックをご購入後、同梱されている「お客様登録カード」にて登録申請していただくだけで保守サービスが受けられます。

サービスパックのご購入



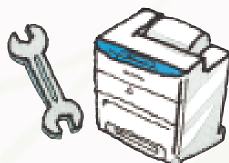
対象製品・サービス期間などをご確認の上、ご購入いただきます。

登録カードのご送付



必要事項をご記入の上、FAXまたは郵送にてご送付いただきます。

ご登録後、サービスの提供



契約期間中、無償で保守サービスが受けられます。

- ●対象製品・サービス期間などをご確認の上、ご購入ください。
- ●対象製品のご購入後90日以内にサービスのご利用登録を行なってください。それ以降の返品はお受けいたしません。
- ●サービス期間の満了前に対象製品のご使用を中止等された場合であっても、残期間に対する返金はいたしません。
- ●対象製品の消耗品（用紙、インク、トナーカートリッジ等）および別途キヤノン販売が定める特定部品の代金につきましては、別途お客様に負担していただきます。
- ●対象製品の設置場所が、キヤノン販売またはその指定のサービス実施店の最寄の拠点から30km、または法定速度走行のサービスカーもしくは既存の交通機関を利用して1時間の範囲を超える場合は、所定の料金を別途お客様に負担していただきます。

※詳しくは、キヤノンお客様相談センターにお問い合わせください。

記載の内容は2002年1月現在のものです。

Canon キヤノン販売株式会社

キヤノン サービスパックのお問い合わせは

キヤノンお客様相談センター 0570-01-9000

音声ガイダンスに従って、対象製品の該当番号をお話しください。
音声認識後、商品担当者に繋がります。
対象製品:レーザショット　　該当番号:42

●受付時間　平　日　9:00～12:00／13:00～18:00／19:00～21:00
土日祝日 10:00～12:00／13:00～17:00

0102SZ10　　PA92-00001

オフィス環境をサポートする、新しい保守サービス——

Canon

Canon Service Pack

キヤノン サービスパック

ビジネスで、パーソナルで、OA機器を安心して
ご使用いただくためのロングランサポート!
新しい保守サービス「キヤノン サービスパック」をご用意しました。

Canon Service Pack

キヤノン サービスパック

キヤノン サービスパック のメリット

●簡単登録
…だから、面倒な手続きは不要!

従来の保守契約と違い、面倒な手続きは一切不要。キヤノン サービスパックを購入後、登録カードをご送付いただくだけで手続きは完了します。

●固定料金
…だから、予算計画は万全!

キヤノン サービスパックの購入料金が、契約期間中のサービス料金に相当します。予期せぬ出費が防げるため、予算計画も立てやすくなります。

●電話一本
…だから、万一の時も便利!

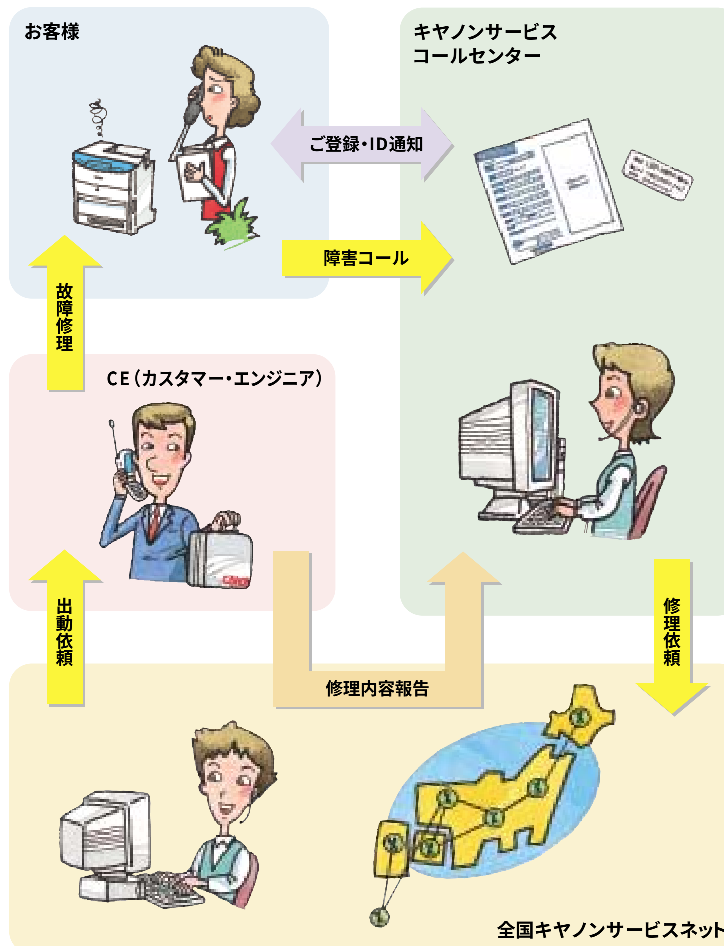
機器の故障発生時には、キヤノンサービスコールセンターへ。電話にてお客様IDとトラブル内容をお知らせいただくだけで、迅速かつ的確に対応します。

●訪問修理
…だから、きめ細かなサポート!

保守サービスの基本スタイルは、オンサイト。エンジニアがお客様を訪問し、トラブル状況の診断、機器の修理、部品交換などを行います。

●地域密着
…だから、緊急の場合も安心!

国内をシームレスに結ぶキヤノンサービスネットを基盤にして、「標準化された高質で均質なメンテナンスサービス」を迅速に提供します。



キヤノン サービスパックに同梱された「お客様登録カード」でお申し込みいただきます。登録承認後、キヤノン販売よりお客様のIDをご通知します。

ご利用のOA機器にトラブルが発生したときは、キヤノンサービスコールセンターにご連絡を。お電話にて障害を診断し、内容によってはその場で解決。電話でクリアできない場合は、ただちにCE（カスタマー・エンジニア）の訪問を手配します。

修理完了後は、CEからキヤノンサービスコールセンターにその内容をフィードバック。お客様ごとの保守データとして蓄積されます。

保守サービスの範囲

故障時の修理・調整

故障が発生した場合、その修理・調整を行います。

修理料

修理時に発生する訪問料・技術料・部品代はサービスパック料金に含まれます。



※キヤノン販売が別途定める特定部品はこの限りではありません。

保守期間

対象製品購入後、3年間です。
（保証期間を含みます）



対象製品

レーザショットシリーズ　※対象製品は随時拡大していきます。

- ●LBP-1910
- ●LBP-1810、LBP-1710、LBP-1610
- ●LBP-1510
- ●LBP-1310
- ●LBP-1210、LBP-1110SE、LBP-1110、LBP-350
- ●LBP-2810、LBP-2710（2月下旬発売予定）

（2002年1月現在）

キャノンサービスパック（ＣＳＰ）サービス内容

　本サービスは、キヤノン販売（株）、もしくはキヤノン販売（株）が認定したサービス実施店（以下サービス実施店といいます。）のエンジニアがご登録いただいた製品の修理・修復を以下のとおり実施するサービスです。

■料金

本サービスには、訪問修理時の訪問料金、技術料金、部品代金が含まれています。ただし次の項目に該当する場合は別途指定の料金をお客様にご請求させていただきます。

・対象製品の消耗品（用紙、インク、トナーカートリッジ等）の代金および、別途『対象製品別詳細事項』に定める『特定部品』の代金

・ご登録された対象製品の設置場所が、最寄のキヤノン販売（株）（またはサービス実施店）の所在地から 30km または法定速度走行のサービスカーもしくは既存の交通機関を利用して 1 時間の範囲を超える場合

■サービス提供方法

1.電話による対象製品の障害の解決支援

2.訪問修理対応（登録された設置先での作業実施）

■サービス開始

お客様の登録申請をキヤノン販売（株）が受理、登録することにより、本サービスを開始いたします。

■サービス提供期間

本サービスの提供期間は対象製品の『お買上日』から起算して 3 年間となります。

※　お客様より『お買上日』を特定できる書類を提出いただけなかった場合は、キヤノン販売（株）からの出荷日とさせていただきます。

■サービス対応時間、ご連絡先

障害発生時には、お客様からお電話にてキヤノン販売（株）にご連絡していただきます。受付時間は次のとおりです。

・月～金曜日　9:00～12:00、13:00～17:00　　但し、祝祭日・年末年始等のキヤノン販売（株）が指定する休日を除きます。

・ご連絡先電話番号は、後日キヤノン販売（株）から郵送される『登録確認書』に記載されております。

※　本サービスの訪問作業は、9:00～12:00 までにコールを受けた場合、当日の 16:30 までに、12:00～17:00 までにコールを受け付けた場合、翌営業日の 12:00 までに訪問し作業実施するよう努力いたします。ただし、地理的条件、交通事情、天候等により、影響を受けることがありますので、あらかじめご了承ください。

■訪問修理実施項目

訪問修理を必要と判断した場合、対象製品の設置場所に訪問し、次ととおり作業を実施します。

①対象製品の障害を診断します。

②対象製品の機能を正常な状態に戻すため必要な修理（調整を含む）・修復、パーツ（部品）交換等を実施し、障害復旧を行います。

③作業終了時に作業内容をキヤノン販売（株）所定の『作業報告書』またはそれに準じた書面にてご報告いたします。

■お客様の責任範囲

・キヤノン販売（株）にコールいただく前に、お客様にて対象製品の取扱説明書に記載の実施可能な適切な診断をおこなってい

ただきます。
・ネットワーク障害につきましては、お客様ご自身にて障害を切り分けしていただきます。
・訪問修理対応時にお客様の施設への立ち入りを迅速に許可していただきます。
・訪問修理対応時に適切な広さの作業空間およびサービス作業に必要な部材の保管場所を無償にて提供していただきます。
・訪問修理対応時中にお客様のご担当者に立ち会っていただきます。
・対象製品設置場所の環境をキヤノン販売（株）の推奨値を満たすように維持していただきます。
・対象製品設置場所に存在する安全または健康への潜在的な危険を通知していただきますとともに安全な作業方法を提供または勧告していただきます。
・対象製品の修理に際し、電話回線経由での作業をキヤノン販売（株）が必要と判断した場合にはモデムと電話回線を提供していただきます。
・登録いただいた製品を移設された場合は、移設後の住所等の情報を速やかにキヤノン販売（株）に通知していただきます。
・対象製品の消耗品（用紙、インク、トナーカートリッジ等）および、別途、『対象製品別詳細事項』に定める『特定部品』の代金については、お客様の負担とします。

■適用除外

以下の事項は、本サービスの適用除外とさせていただきます。
・取り扱い上のはなはだしい不注意、誤用に起因する障害の修理・修復。
・キヤノン販売（株）（サービス実施店を含む）以外の者が対象製品に加えた改造・修理、分解に起因する障害の修理・修復。
・火災、天災地変その他キヤノン販売（株）（サービス実施店を含む）の責によらざる事由に起因する障害の修理・修復。
・キヤノン販売（株）指定以外の製品、部品（別途キヤノン販売（株）が指定する特定部品を含む）、付属品、消耗品に起因する障害の修理・修復。
・電気的ノイズ、公衆回線障害、その他外的要因による障害に起因する障害の修理・修復。
・対象製品の移動および撤去作業。
・対象製品のオーバーホール、改造作業。

■免責等

・キヤノン販売（株）およびサービス実施店は、本サービス実施時における対象製品の使用停止により生じた損害、対象製品の使用または故障により生じた損害については、責任を負わないものとします。
・本サービスは、対象製品の品質または性能を保証するものではありません。
・お客様における対象製品の廃棄・買替え、その他お客様のご都合により、サービス期間中に本サービスの利用を中止された場合であっても、キヤノン販売（株）はお客様に本サービスパック商品の代金を返金する義務を負いません。

■専属合意管轄裁判所

・本サービスに関する訴訟については、東京地方裁判所を第一審の専属合意管轄裁判所とします。

■機密情報の取り扱い

本サービスの提供に際し、キヤノン販売（株）またはサービス実施店は、機密保持を要するお客様の固有の情報（以下機密情報といいます）を必要としません。お客様は、キヤノン販売（株）またはサービス実施店に対して機密情報を開示してはなりません。また、キヤノン販売（株）またはサービス実施店の要員が対象製品の設置場所に立ち入る際に際し、当該要員が機密情報を知ることのないよう、必要な措置を講じていただきます。

■個人情報の保護

お客様が個人の場合、キヤノン販売（株）は、登録していただいたお客様の個人情報（氏名・住所・電話番号・その他お客様個人

を特定または識別する事ができる情報をいいます）を、次のとおり取り扱います。
①お客様の個人情報を、次の目的のためにのみ利用します。
・本サービスを提供するため
・キヤノン販売（株）が取扱う製品・サービスを紹介・提供するため、またはこれらに関するお問い合わせ等に対応するため。
・その他別途お客様に同意していただいた目的に利用するため。
②キヤノン販売（株）は、お客様の個人情報を第三者に開示・提供・漏洩等いたしません。また、漏洩等を防止するために適切な安全対策を講じます。但し、次のいずれかに該当する場合を除きます。
・お客様の同意を得た場合。
・前記の利用目的を実施するために、キヤノン販売（株）の再委託先に開示する必要がある場合。
・法令等により提供を求められた場合。
・お客様を特定または識別することができないよう加工した上で、統計的データとして利用する場合。

お客様個人情報の照会・訂正・削除等に関するご連絡先は、下記宛てにお願いします。
キヤノンサービスパック登録センター（フリーダイヤル 0120-017783）
受付時間：祝祭日を除く月～金曜日 9:00～12:00、13:00～17:00

■対象製品別詳細事項　　　　2002.1.30 現在

キヤノンサービスパックには、以下の料金は含まれません。別途指定の料金をお客様にご請求させていただきます。
・消耗品（用紙、インク、トナーカートリッジ等）の代金
・外付けオプション（給紙/排紙関連、ペディスタル、両面ユニット、外置き型プリントサーバ、無線プリントサーバ等）の修理・交換にかかる部品代金および設置料金
・内蔵型オプション（RAM/ROM、内蔵型プリンタサーバ、ハードディスク等）の修理・交換にかかる部品代金および設置料金
・以下の特定部品の修理・交換にかかる部品代金
定着器ユニット、転写帯電ローラユニット、給紙ローラ <3 点すべて LBP-1910 用>
定着器、ETB ユニット、給紙ローラ（給紙カセット用）、分離パッド/給紙ローラ（給紙トレイ用） <4 点すべて LBP-2810/2710 用>